

Služební cesta

Julius-Maximilians University Würzburg, Würzburg, Německo
24.11.2014 - 26.11.2014

Účastník:

Ing. Pavla Francová, Oborový specialista, Oddělení referenčních a oborových služeb

Prosinec 2014

1. Účel zahraniční pracovní cesty

Účelem zahraniční pracovní cesty do Würzburgu (Bavorsko, Německo) bylo setkání s Oborovými specialisty těch oborů, které jsou/budou nabízeny v rámci služeb NTK. Němečtí odborníci byli dotázáni na své zkušenosti a pojetí pozice Oborového specialisty, včetně náplně práce, typických komplikací a výzev této pozice. Vedlejším cílem bylo zahájení obousměrné komunikace mezi oborovými specialisty, diskuze shodných a rozdílných parametrů pracovního prostředí (univerzitní vs. celostátní odborná knihovna; legislativa...), způsoby oslovení a udržení jednotlivých cílových skupin zákazníků a koncept spolupráce knihoven různého zaměření pro vyšší komfort zákazníků (německý model).

Místo setkání: Univerzitní knihovna Julius-Maximilians Univerzity ve Würzburgu
Adresa: Am Hubland, Würzburg, Bavorsko, Německo
Druh setkání: aktivní odborná diskuze se širokou škálou témat
Hlavní téma diskuze: Zkušenosti Oborových specialistů německých knihoven I
Očekávaný cíl cesty: Navázání kontaktu a diskuze přínosu Oborových specialistů (Subject Librarians)

Oslovení oboroví specialisté: **Dr. Diana Klein** (obory Chemie; Lékařství)
Kristina Hanig, Dipl.-Math. (obory Computer Science; Matematika)
Barbara Welge, Dipl. Biol. (obory Biologie; Interdisciplinární či různorodé všeobecné dotazy; Sporty)

2. Časový harmonogram zahraniční pracovní cesty

Druh přepravy: **AUTOBUS** Společnost Student-Agency jízda 1x denně

<i>Datum odjezdu:</i>	<i>24.11.2014</i>	<i>23:00</i>	<i>Praha – Florenc, Autobusové nádraží</i>
<i>Přejezd hranice:</i>	<i>25.11.2014</i>	<i>01:30</i>	<i>Praha - Rozvadov</i>
<i>Datum příjezdu:</i>	<i>25.11.2014</i>	<i>04:30</i>	<i>Würzburg, Autobusové nádraží</i>

Přejezd do areálu Univerzity Würzburg, Campus Hubland **TAXI (bez obsluhy BUS)**

<i>Termín setkání:</i>	<i>25.11.2014</i>	<i>11:00</i>	<i>Würzburg, Univerzitní knihovna</i>
<i>Ukončení setkání:</i>	<i>25.11.2014</i>	<i>12:30</i>	<i>Würzburg, Univerzitní knihovna</i>

Přejezd do centra města Würzburg **AUTOBUS**

<i>Datum odjezdu:</i>	<i>26.11.2014</i>	<i>00:30</i>	<i>Würzburg, Autobusové nádraží</i>
<i>Přejezd hranice:</i>	<i>26.11.2014</i>	<i>03:50</i>	<i>Praha - Rozvadov</i>
<i>Datum příjezdu:</i>	<i>26.11.2014</i>	<i>06:30</i>	<i>Praha – Florenc, Autobusové nádraží</i>

3. Průběh a shrnutí průběhu zahraniční pracovní cesty

Univerzitní knihovna je umístěna v areálu Campusu Hubland, kde se nacházejí technické obory univerzity (matematika, fyzika, chemie a programování atd). V budově knihovny – dle předchozí e-mailové domluvy - po dotazu na centrálním informačním pultu byla kontaktována paní doktorka Kleinová, která se mne nadále ujala a představila mne kolegyním. Setkání probíhalo formou volné diskuze bez moderátora. Stručný přehled položených dotazů a odpovědí, včetně osobních rad a tipů:

I) Dotazy k tématu „Subject Librarian“ - vyžadovaná kvalifikace

- popis práce a její změna v průběhu let/dekád
- postavení v hierarchii knihovny
- nejčastější typy zákazníků
- typické dotazy zákazníků
- typické komplikace a problémy této pozice

Kvalifikace Oborových specialistů (Subject Librarians – dále uváděny jako “SL”) je legislativně určena každou spolkovou zemí, všeobecně lze však říci, že až na výjimky je vyžadováno vzdělání minimálně na úrovni PhD v daném či souvisejícím oboru. V německém knihovnictví se nevyskytují referenční knihovníci (jejich práce je rozdělena mezi několik oddělení).

SL jsou na nejvyšší pozici v hierarchii knihovníků, kdy jejich náplň práce tvoří především:

- a) **budování oborového fondu** – návrhy publikací a časopisů (včetně e-Zdrojů) jsou posílány (bez dalšího schvalovacího procesu) oddělení akvizice a dále na linku zpracování
- b) **oborové dotazy a konzultace** – věnují se výhradně vědecké komunitě, dotazy běžných zákazníků (studentů) vyhodnocují běžní knihovníci (stejně jako dotazy na centrálním informačním pultu)
- c) **vývoj a realizace výukových kurzů a seminářů** – v odpovídající úrovni pro studenty posledních ročníků středních škol, studentů nižších ročníků vysokých škol a semináře/workshopy pro odbornou veřejnost (profesory, studenty vyšších ročníků VŠ a vědeckou komunitu)

Vzhledem k dekadám zkušeností německých oborových specialistů se dle jejich zkušeností v posledních letech mění rozložení jejich pracovní náplně i spektrum jejich zákazníků. Na počátku (při založení nového oboru) bylo, dle jejich slov, 80% času věnováno rozvoji a doplnění oborového fondu, 10-15% přípravě seminářů/kurzů a zbytek byl vyhrazen oborovým konzultacím (akademická i vědecká veřejnost). V posledních letech (vzhledem k dlouhodobému vývoji nabízených oborů) podstatně klesá náročnost budování fondu (stává se nárazovou kontrolou nabízených titulů několikrát za rok), zatímco hlavní důraz se přesunul na nabízené semináře, kurzy a workshopy (rozděleny do kategorií dle odbornosti publika). Jelikož časová náročnost konzultací zůstává v průměru stejná (dochází již POUZE vědecká obec), je část pracovní doby vyhrazena snaze oslovení co největšího pléna studentů – v rámci výuky, volnočasových aktivit, instruktáží a výlepů letáků, záštitou studentských a veřejných kulturních akcí (v rámci celého města a blízkého okolí) i spoluprací s ostatními knihovnami v daném městě či oblasti.

II) Dotazy k tématu „Zákazníci“

- služby a jejich propagace
- nejčastěji řešené problémy zákazníků (studenti / kantoři)
- plánované změny do budoucnosti
- chyby či slabiny nabízených služeb

Velmi přínosná byla i diskuze na téma získávání zákazníků, včetně oslovování a informování studentů. Ačkoliv je v rámci školního roku (dvou semestrů) pouze v technických oborech přírůstek bakalářských studentů zhruba 25 000 studentů, průměrný počet dobrovolně spolupracujících studentů (účast na akcích, anketách atd.) je cca 500-700 studentů. Vzhledem k dekadám praxe má tato knihovna velmi rozvinutý systém propagace svých služeb, pro příklad:

- a) **papírové i elektronické verze informačních letáků** (viz internetové linky a dovezené tištěné materiály), publikováno v areálu knihovny, kampusu, budov jednotlivých fakult,

výlep po městě (u menz a jídelen, ubytoven studentů, vyhlášených kulturních podniků atd.) a publikování na sociálních sítích

b) **výstavy a kulturní akce** (např. noticka: pod záštitou oddělení XY Univerzitní knihovny či logo, či přímo pořádáno – podporováno knihovnou), např. autorská čtení, koncerty, technické a tematické výstavy či studentské zájmové akce (podpora zájmových kroužků – oslovení malé cílové skupiny...)

c) **kontakt s kantory a profesory** (krátké či plné semináře v rámci výuky po dohodě s kantorem, oslovení studentů a seznámení je se službami knihovny) posledních ročníků středních škol a prvních ročníků vysokých škol (především bakalářů)

d) **spolupráce s kantory a profesory** při výuce (ukázky praktických aplikací z vyučované látky, zahájení kontaktu knihovnick-kantor-student-knihovnick)

e) **oslovení a nabídka odborných seminářů vědecké obci** (vedoucí výzkumných projektů, vedení oddělení, jednotlivé výzkumníky atd.)

f) **získávání zpětné vazby** (dotazníky, ankety, osobní hodnocení, hodnocení každé služby či osobní intervence...). Oblíbená otázka: „Víte, kdo je Váš Oborový specialista?“ odpověď v 80-90% případů NE (dlouhodobě, bez ohledu na průběžnou osvětu).

III) Dotaz na výpůjční služby (dle diskuze se Sashou S. po setkání skupiny USG)

- výpůjčky neregistrovaným zákazníkům bez trvalého/dočasného pobytu v zemi

Odpověď oslovené knihovny (s tím, že je to v Německu běžná praxe): pokud nemá zákazník alespoň 3měsíční přechodné bydliště v rámci Německa či alespoň status studenta, není možné realizovat výpůjčku.

4. Shrnutí a závěr zahraniční pracovní cesty

Absolvovanou zahraniční pracovní cestu hodnotím jako velmi přínosnou pro mne osobně i pro potřeby NTK. Nejnáročnější částí pracovní cesty byla přeprava samotná a vzhledem k absenci ubytování byla velmi omezena příležitost úpravy vzhledu pro potřeby kladného prvního dojmu při osobním setkání. V případě dalších zahraničních pracovních cest bych žádala o možnost hrazení přepravy osobním vozem, který skýtá pohodlnější podmínky i větší soukromí v případě potřeby (nemluvě o jednodušší přepravě odborných materiálů atd.).

Kontakt s univerzitní knihovnou Campusu Hubland ve Würzburgu byl zahájen úspěšně – učinili jsme první krok k dlouhodobé spolupráci a obdrželi jsme (prozatím neoficiální) pozvání na další setkání v případě našeho zájmu – možnost představení německých odborníků s letitou praxí našemu týmu oborových specialistů či referenčních knihovníků, možnost okamžitého zodpovídání odborných otázek formou e-mailů či možnost návštěv i spřízněných knihoven po Německu.

Věřím, že cíl cesty byl zcela naplněn a získané informace i osobní zkušenosti nám budou podstatným přínosem pro následný rozvoj pozice i pracovní náplně Oborových specialistů a Rešeršních knihovníků.

5. Dokumentace zahraniční pracovní cesty

Získané ilustrační dokumenty zahrnují informační materiály pro studenty Univerzity ve Würzburgu, sebe prezentace knihovny a jejích partnerů, reprezentace služeb a způsoby oslovování klientů dle zájmových skupin. Zde jsou uvedeny odkazy na elektronické zdroje informací, materiálů či kontaktů:

1) *Seznam oborových specialistů:*

http://www.bibliothek.uni-wuerzburg.de/ub_infos/ansprechpartner/fachreferate/

2) *Informační a reprezentační letáky:*

http://www.bibliothek.uni-wuerzburg.de/en/ub_infos/help_sheets/

3) FB profil knihovny:

<https://www.facebook.com/pages/Uni-W%C3%BCrzburg-Am-Hubland-Bibliothek/167849176567263?fref=ts>

Některé z informačních materiálů přivezeny i v tištěné podobě, prozatím jsou k nahlédnutí na mém pracovišti na 4.NP, v oddělení 33 až do doby umístění do vybraného trvalého úložiště.

6. Anotace zahraniční pracovní cesty

Účelem zahraniční pracovní cesty do Würzburgu (Bavorsko, Německo) bylo setkání s Oborovými specialisty univerzitní knihovny Julius-Maximilians Univerzity ve Würzburgu, umístěné v areálu Campusu Am Hubland. Němečtí odborníci byli dotázáni na své zkušenosti a pojetí pozice Oborového specialisty (včetně náplně práce, typických komplikací a výzev, vývoje a změn této pozice v horizontu posledních 30let). Vedlejším cílem bylo zahájení obousměrné komunikace mezi oborovými specialisty, diskuze shodných a rozdílných parametrů pracovního prostředí (univerzitní vs. celostátní odborná knihovna; legislativa...), způsoby oslovení a udržení jednotlivých cílových skupin zákazníků a koncept spolupráce knihoven různého zaměření pro vyšší komfort zákazníků (viz německý model).

Absolvovanou zahraniční pracovní cestu hodnotím jako velmi přínosnou jak pro mou osobu jako Oborového specialisty, tak i pro potřeby Národní technické knihovny. Kontakt s univerzitní knihovnou Campusu Hubland ve Würzburgu byl zahájen úspěšně – učinili jsme první krok k dlouhodobé spolupráci a obdrželi jsme (prozatím neoficiální) pozvání na další setkání v případě našeho zájmu – možnost představení německých odborníků s letitou praxí našemu týmu oborových specialistů či referenčních knihovníků, možnost okamžitého zodpovídání odborných otázek formou e-mailů či možnost návštěv i spřízněných knihoven po Německu.

Věřím, že cíl cesty byl zcela naplněn a získané informace i osobní zkušenosti nám budou podstatným přínosem pro následný rozvoj pozice i pracovní náplně Oborových specialistů a Rešeršních knihovníků.